

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT *Smartfren Telecom Tbk* (IDX:FREN) merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan telekomunikasi terdepan di Indonesia. Pada tahun 2015, *Smartfren* berinovasi dengan meluncurkan layanan 4G *LTE Advanced* komersial pertama di Indonesia, dan di awal tahun 2016, *Smartfren* kembali mencetak sejarah sebagai perusahaan telekomunikasi pertama di Indonesia yang menyediakan layanan *Voice over LTE (VoLTE)* secara komersial.

Pada tahun 2017, *Smartfren* mengukuhkan posisinya sebagai penyedia layanan operator 4G terdepan melalui migrasi pelanggan CDMA menjadi pelanggan 4G, sehingga Perseroan saat ini merupakan satu-satunya operator yang beroperasi di jaringan 4G sepenuhnya.

Mysmartfren adalah aplikasi yang memberikan kemudahan kepada pelanggan *Smartfren*. Pada aplikasi *mysmartfren* kamu bisa isi pulsa, beli paket, ganti nomor dan *redeem* poin dengan mudah. Secara keseluruhan aplikasi *mysmartfren* menjadi solusi paling tepat untuk menikmati dan mengeksplorasi beragam layanan dari *Smartfren* dalam satu aplikasi. Tampilan infografis yang atraktif dan mudah dipahami oleh pengguna menjadi keunggulan *mysmartfren*.

Usability merupakan ukuran daya guna dari suatu perangkat lunak yang dilihat dari sistem yang digunakan mudah dipelajari, efisien untuk digunakan, tidak rentan kesalahan, dan memuaskan dalam penggunaannya. Untuk mengukur daya

guna dari perangkat lunak, evaluasi heuristik dapat menjadi metode pemeriksaan daya guna perangkat lunak yang membantu mengidentifikasi masalah *usability* suatu perangkat lunak dengan menggunakan sepuluh prinsip heuristik yang bisa mengembangkan potensi daya guna (*usability*) dari suatu perangkat lunak. Pengevaluasian daya guna (*usability*) pada aplikasi *mysmartfren* menggunakan metode heuristik dapat mengoreksi beberapa *usability* dan mengukur seberapa tingkat daya guna (*usability*) pada aplikasi tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diambil adalah bagaimana mengevaluasi *usability* pada aplikasi *mobile* menggunakan metode heuristik?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah :

1. Aplikasi yang akan dianalisis hanya *mysmartfren*.
2. Survey hanya dilakukan di kalangan grup *facebook smartfren*

Indikator yang digunakan dalam penelitian usability ataupun *experience* dengan menggunakan 10 prinsip metode *Heuristic Evaluation* yaitu : (1) visibilitas status sistem (*visibility of system status*), (2) kecocokan antara sistem dan pada kenyataannya (*match between system and the real world*), (3) kontrol dan kebebasan pengguna (*user control and freedom*), (4) konsistensi dan standar (*consistency and standards*), (5) pencegahan kesalahan (*error prevention*), (6) penemuan kembali (*recognition rather than recall*), (7) fleksibilitas dan efisiensi penggunaan (*flexibility and*

efficiency of use), (8) desain estetika dan minimalis (*aesthetic and minimalist design*), (9) bantuan pengguna mengenali, mendiagnosis, dan memulihkan dari kesalahan (*help users recognize, diagnose, and recover from errors*), (10) bantuan dan dokumentasi (*help and documentation*).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi *usability* menggunakan metode heuristik di aplikasi *mobile*, sehingga dapat digunakan sebagai masukan bagi objek studi kasus.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Memberi masukan untuk aplikasi *mobile* agar dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap sistem yang sedang digunakan dalam hal ini adalah aplikasi *mysmartfren*.
2. Dapat memberikan pengaruh pada aplikasi *mysmartfren* untuk mengembangkan sistem yang digunakan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian yang baru.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada skripsi ini memiliki tiga bagian yaitu bagian awal berisi sampul luar, halaman judul, halaman pengesahan, halaman pernyataan, halaman moto dan persembahan, daftar isi, kata pengantar, intisari, abstrak. Bagian kedua adalah bagian utama yang berisikan tentang pendahuluan, tinjauan pustaka

dan dasar teori, metode penelitian, implementasi dan pembahasan, penutup. Yang ketiga adalah bagian akhir yang berisikan daftar pustaka dan lampiran.

Bab I merupakan bagian yang berisikan latar belakang masalah yaitu sebagai dasar dilakukannya penelitian pada skripsi. Kemudian dilanjutkan dengan rumusan masalah yaitu berupa pertanyaan singkat berdasarkan kerangka pikir mengenai masalah yang akan diteliti. Ruang lingkup membuat penjelasan pekerjaan yang akan diteliti. Tujuan penelitian berisikan penjelasan tentang tujuan yang akan dicapai sebagai pemecah permasalahan yang akan dihadapi. Selanjutnya manfaat penelitian yang akan didapatkan pada penelitian ini. Terakhir dijelaskan mengenai sistematika penulisan laporan skripsi.

Bab II merupakan bagian yang memuat tentang uraian tinjauan pustaka dan dasar teori. Tinjauan pustaka berisikan tentang paparan pustaka yang diacu dalam penelitian yang bersumber dari karya ilmiah. Dasar teori sebagai landasan pengertian dasar atau ulasan yang didapat dari berbagai sumber yang berkaitan dengan skripsi yang dibuat.

Bab III berisikan tentang penjelasan metode penelitian yang digunakan. Penjelasan pada bagian bab ini mengenai langkah penelitian secara lengkap. Penjelasan berisikan tentang data, peralatan, prosedur pengumpulan data, dan analisis.

Bab IV berisikan tentang implementasi dan pembahasan dari penelitian yang akan dilakukan. Dalam bagian ini memuat penjelasan implementasi dan

dilanjutkan dengan pembahasan hasil pengujian yang dikaitkan dengan penelitian lain atau tinjauan pustaka yang sudah ada.

Bab V merupakan bagian penutup dari semua bagian skripsi. Bab V berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang menjawab masalah dan tujuan penelitian. Selain itu memiliki beberapa saran penelitian untuk pengembangan selanjutnya.